

## Mẫu đơn khiếu nại và ý kiến đóng góp

Settlement Services International (SSI) hoan nghênh các khiếu nại và ý kiến đóng góp và chúng tôi cho rằng điều quan trọng là chúng tôi cần biết những lĩnh vực nào chúng tôi đã làm tốt và những lĩnh vực nào mà chúng tôi cần cải thiện cho tốt hơn.

Nếu quý vị cần được giúp để điền đơn này hoặc để liên lạc trực tiếp với chúng tôi, xin hãy coi những thông tin dưới đây:

<b>ATIS là dịch vụ thông dịch tự động nói ngay cho khách hàng của văn phòng chúng tôi nếu quý vị cần tiếp cận người thông dịch qua điện thoại.</b>	
Dịch vụ Thông dịch Điện thoại tự động (Automated Telephone Interpreting Services - ATIS)	Đt. 1800-131-450
<b>Cho khách hàng bị điếc, lãng tai hoặc khiếm khuyết ngôn ngữ</b>	
Dịch vụ Tiếp âm Quốc gia (National Relay Services - NRS) Gọi cho TTY/Tiếng	Đt. 133-677
Nói và Nghe	Đt. 1300-557-727
Nhắn tin tiếp âm	Đt. 0423-677-767
<b>Dịch vụ thông dịch cho khách hàng không thạo tiếng Anh</b>	
Sở Thông dịch và Phiên dịch (TIS)	Đt. 131-450

<b>Tôi muốn:</b>			
<input type="checkbox"/> Nêu khiếu nại	<input type="checkbox"/> Góp ý kiến	<input type="checkbox"/> Đề ẩn danh	
<b>Quý vị có quan hệ như thế nào với tổ chức SSI?</b>			
<input type="checkbox"/> Khách hàng	<input type="checkbox"/> Người chăm sóc	<input type="checkbox"/> Thành viên cộng đồng	<input type="checkbox"/> Người khác
<b>Đa văn hoá và ngôn ngữ</b>			
Quý vị có cho rằng mình là người có khuyết tật không?		<input type="checkbox"/> Có	<input type="checkbox"/> Không
Nếu trả lời 'có' xin hãy ghi chi tiết			
Quý vị có nói ngôn ngữ nào khác ở nhà ngoài tiếng Anh hay không?		<input type="checkbox"/> Có	<input type="checkbox"/> Không
Nếu trả lời 'có' xin hãy ghi chi tiết			
Quý vị có cho rằng mình là người Thổ dân hoặc là người xứ Đảo Torres Strait hay không?		<input type="checkbox"/> Có	<input type="checkbox"/> Không
Nếu trả lời 'có' xin hãy ghi rõ loại nào hay cả hai			

<b>Phần 1: Chi tiết của quý vị</b>				
Danh xưng	<input type="checkbox"/> Ông	<input type="checkbox"/> Bà	<input type="checkbox"/> Cô	<input type="checkbox"/> Cô
Tên và tên đệm			Họ	
Địa chỉ				
Vùng			Mã bưu chính	
Số điện thoại			Email	
Dưới 18 tuổi?	<input type="checkbox"/> Có	Nếu dưới 18 tuổi, quý vị bao nhiêu tuổi?		
	<input type="checkbox"/> Không			
Chương trình SSI	<input type="checkbox"/> Ability Links	<input type="checkbox"/> ESS	<input type="checkbox"/> HSP	<input type="checkbox"/> Foster
	<input type="checkbox"/> Khác			
Mã số thuyền				

<b>Phần 2: Chi tiết về khiếu nại hoặc đóng góp ý kiến</b>	
Quý vị đã từng liên lạc với SSI về việc này trước đây rồi hay không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
Nếu 'có', quý vị đã liên lạc với ai?	
Quý vị đã có báo cáo việc khiếu nại hoặc đóng góp ý kiến này tới cơ quan nào khác hay không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
Nếu 'có' quý vị đã liên lạc với cơ quan nào?	
Quý vị có muốn được người ta liên lạc về việc khiếu nại hoặc đóng góp ý kiến hay không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không

<b>Phần 3: Nội dung khiếu nại/đóng góp ý kiến – Quý vị muốn nói cho chúng tôi biết việc gì?</b>

**Quý vị trông đợi kết quả sẽ như thế nào?**

--

**Ký tên**

**Ngày**

**Gửi đơn này tới đâu sau khi đã điền xong**

- Gửi bưu điện: SSI Investigation & Compliance Officer  
Level 2, 158 Liverpool Rd, Ashfield NSW 2131
- Gửi fax: SSI Investigation and Compliance Officer  
(02) 8799-6799
- Gửi email: [feedback@ssi.org.au](mailto:feedback@ssi.org.au)
- Trực tiếp nộp: Tới văn phòng SSI tại một trong những địa điểm dưới đây  
Văn phòng Ashfield  
Level 2, 158 Liverpool Rd, Ashfield NSW 2131  
Văn phòng Bankstown  
Level 2, 462 Chapel Rd, Bankstown NSW 2200  
Văn phòng Coffs Harbour  
2/126 West High Street, Coffs Harbour, NSW 2450  
Văn phòng Liverpool  
2/45-47 Scott Street, Liverpool NSW 2170  
Văn phòng Parramatta  
Level 1, 81 George St, Parramatta NSW 2150
- Gọi điện thoại 1800-916-857

**Chúng tôi sẽ làm gì sau khi nhận được đơn khiếu nại hoặc đóng góp ý kiến của quý vị?**

Chúng tôi sẽ liên lạc với quý vị trong vòng hai (2) ngày làm việc kể từ khi nhận được đơn của quý vị để nói chuyện với quý vị về cách chúng tôi sẽ giải quyết hay xử lý vấn đề khiếu nại hoặc ý kiến đóng góp của quý vị như thế nào.